

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Asdi Mahasatya.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Jogjakarta : Andi.
- Gasperz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz, Vincent. 2011. *Total Quality Management : Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor : Vinchristo Publication.
- Griffin, Jill. 2008. *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga.
- Ingkan. 2009. Hubungan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dan Iklan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta. Surakarta : Tidak dipublikasikan.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Prenada.
- Musfiquon. 2012. *Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : PT. Prestasi Pustakaraya.
- Poerwanto. 2010. *Corporate Social Responsibility : Menjinakkan Gejolak Sosial Di Era Pornografi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta

- Riduwan. 2010. Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Riduwan. 2010. Belajar Mudah Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung: Alfabeta.
- Ruslan, Rosady. 2008. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi.. Jakarta : PT. Rajawali Press.
- Sarwono, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. Jogjakarta : Graha Ilmu.
- Soetejo, Jhon. 2012. Jurus Kilat Mahir Internet Dari Nol Hingga Jago Dalam Hitungan Menit. Jakarta : Dunia Komputer.
- Stanton, William J. 1996. Prinsip Pemasaran. Jakarta : Erlangga.
- Suchaeri, Heri. 2012. Total Customer. Solo : Metagraf.
- Sugiarto. 2001. Teknik Sampling. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Swastha & Irawan. 2001. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta : Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management* : Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : Andi.
- Umar, Husein. 2000. Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Jakarta : Jakarta *Business Research Center*.

Yamit, Zulian. 2002. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.